

Es fácil presentar una queja informal con la FCC

Información de la FCC para el Consumidor

Antecedentes

Si usted tiene un problema con su compañía telefónica o con otra compañía que presta servicios telefónicos incluyendo los servicios celulares, deberá tratar de resolver primero el problema directamente con su proveedor o con la compañía que le factura el servicio. Si en sus intentos por resolver la queja no logra resultados, entonces deberá presentar la queja con la dependencia reguladora correspondiente.

Dónde presentar su queja

Las quejas sobre los servicios telefónicos fijos dentro de un estado (servicio intraestatal), deberán enviarse a la autoridad reguladora del estado. Las quejas deberán incluir las tarifas telefónicas de los servicios locales y cargos por llamadas por cobrar que se hacen de un lugar a otro dentro del mismo estado. Contacte a la oficina de asuntos del consumidor del estado o localidad para que obtenga el teléfono y la dirección de las autoridades reguladoras correspondientes. Esta información la puede encontrar en el directorio telefónico.

Las quejas relacionadas con los servicios telefónicos entre un estado y otro (servicio interestatal) y las llamadas internacionales, deben presentarse a la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés). Todas las quejas de servicios de telefonía celular, interestatales o intraestatales, deberán presentarse con la FCC.

Existen dos tipos de quejas, la formal y la informal. Como se explica abajo, la mayoría de los consumidores prefieren la informal.

Es fácil presentar una queja informal con la FCC

La FCC estableció el proceso de quejas informales para facilitarle al consumidor el proceso de presentación de quejas relacionadas con los servicios telefónicos y celulares y para que las operadoras puedan resolver rápidamente, los problemas que afectan a los consumidores. Normalmente la operadora le responderá en 45 días y la FCC revisa la respuesta, para asegurarse que la operadora ha manejado su problema.

El proceso de quejas informales tiene varias ventajas con respecto a otros procedimientos "formales". Es rápido, no requiere de procedimientos legales complicados ni de la comparecencia de la parte reclamante ante la FCC. Los consumidores deben saber que la FCC considera cada queja seriamente, aún cuando se trate de una queja informal.

No hay cargo alguno para presentar una queja informal con la FCC. Puede también presentarla en forma electrónica usando el formulario para quejas 475 de la FCC en <http://www.fcc.gov/cgb/complaints.html>.

(Sigue) →



También puede presentar su queja de otras formas:

E-mail: Mande su queja por correo electrónico a fccinfo@fcc.gov.

Correo: Envíe su queja por escrito a:
Federal Communications
Commission
Consumer & Governmental
Affairs Bureau
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554

Facsímil: Mande su queja por facsímil al 1-866-418-0232.

Teléfono: Llame a los siguientes números telefónicos para informarnos sobre su queja:
Sin costo al: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) (mensaje de voz) 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) (teléfono de texto)

Los especialistas en asuntos del consumidor y mediadores están disponibles de lunes a viernes de 8 am a 5:30 pm hora del este (ET).

Información que debe incluir la queja:

Su queja **informal** debe incluir la siguiente información:

- Su nombre, dirección y número o números de teléfonos involucrados en la queja;
- Número telefónico a donde se le puede localizar durante días hábiles;
- Información específica sobre su queja, describiendo la disputa en detalle e incluyendo los nombres de **todas** las compañías involucradas en la misma.

- Nombres y números telefónicos de cualquier representante con quién habló, las fechas cuando habló con ellos y cualquier otra información que pudiera ayudar en el proceso de su queja;
- Una **copia** de la factura o facturas relacionadas con la queja; y,
- El tipo de resolución que busca, como es abonarle a su cuenta o darle un reembolso.

Proceso de quejas informales

No obstante que hay excepciones, el proceso de quejas informales funciona generalmente como sigue:

- Después de que recibimos su queja informal, el personal de la FCC analizará la queja y generalmente la enviará al proveedor del servicio quien a su vez deberá contestarle a la FCC en un término de 30 días;
- La FCC le pide a la compañía que le envíe una copia de su respuesta;
- Si su queja informal involucra una llamada interestatal o internacional o una llamada de celular, y no está satisfecho con la respuesta que dio la compañía, las normas de la FCC le dan el derecho a presentar una queja "formal" en un término de seis meses a partir de la fecha en que respondió la operadora.

Presentación de una queja formal con la FCC

Los consumidores que desean continuar con una queja formal contra las compañías telefónicas u otras compañías proveedoras de servicios de telefonía, deben cumplir con las normas de evidencias y de procedimientos de la Comisión al presentar una queja formal, y pagar la cuota correspondiente.

(Sigue) ↑
→

(Sigue)
→



Hasta el 10 de septiembre de 2002, la cuota por queja fue de \$170.00. Para obtener información sobre las nuevas cuotas, consulte la norma 1.1105, 47 C.F.R. § 1.1105 o llame a la FCC sin costo al 1-888-225-532.

El procedimiento para presentar quejas formales es muy similar a los procedimientos de la corte federal ya que cada parte debe cumplir con las normas específicas del procedimiento, comparecer ante la FCC, presentar documentación legal, y con frecuencia tratar asuntos legales, normalmente en forma de breviaros legales. Por estas razones, las quejas formales normalmente son presentadas por abogados, principalmente expertos en telecomunicaciones y en las normas de procedimientos de la Comisión.

Podrá encontrar toda la información sobre cómo presentar una queja formal en las Secciones 1.720 hasta la 1.735 de las normas de la FCC incluidas en 47 C.F.R. §§ 1.720 – 1.735. También puede contactar a la Oficina para el Cumplimiento de las Normas en www.fcc.gov/eb/tcd/complaints.html para obtener mayor información.

Para mayor información

Para mayor información sobre cómo presentar otro tipo de quejas (aparte de las relacionadas con los servicios telefónicos), por favor llame al Centro del Consumidor, sin costo al 1-888-225-5322 (mensaje de voz) o al 1-888-835-5322 (teléfono de texto).

Para información sobre otros asuntos de telecomunicaciones, contacte la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb.

###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Haga clic en www.fcc.gov/cgb/emailservice.html para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

030916

